

## 13. Se positionner dans un conflit

Dans la démarche du stage :	Ce module conclut la démarche entamée avec les modules « Insertion locale » et « Analyse d'un conflit » sur la question de la communication et plus spécifiquement sur le conflit. Il est de préférence, positionné en fin de stage, de façon à ce que les volontaires se connaissent entre eux, et qu'une relation de confiance suffisamment forte se soit construite entre volontaires et formateurs.
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nommer les étapes de la méthode DESC, méthode de prévention et de gestion de conflit</li> <li>• Formuler comment la communication intervient comme outil de prévention de conflit.</li> </ul>
Points d'attention :	<p>Les quelques points clefs à faire passer au long de l'atelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion de conflit n'est pas un exercice inné, elle demande de l'entraînement et d'avoir suffisamment de recul sur la situation.</li> <li>• La communication est souvent la clé de tout ! Communiquer, dire ce qu'on pense tout en veillant à rester dans l'écoute de l'autre déjouera certainement beaucoup de conflits.</li> <li>• La méthode DESC, qui peut autant s'utiliser pour prévenir un conflit que pour en sortir, n'est pas une fin en soi. Beaucoup d'autres méthodes existent, à chacun la sienne !</li> <li>• Attention à ne pas nommer le nom de la méthode (méthode DESC) avant la reprise des formateurs au point 5.</li> </ul>
Durée	2 heures ( <b>Jeudi 22/02 de 9h30 à 11h30</b> )
Déroulement :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction et présentation des objectifs : 5 mn</li> <li>• Rappel du module « Analyse d'un conflit » : 5 mn</li> <li>• Présentation et travail sur la méthode DESC : 25 mn</li> <li>• Mise en situation 1, analyse et apport : le modèle de l'oignon : 30 mn</li> <li>• Pause : 15 mn</li> <li>• Mise en situation 2, analyse et apport : la communication dans le conflit : 25 mn</li> <li>• Ressources, ouverture, conclusion : 15 mn</li> </ul>
Mode d'animation :	En demi-groupe, un formateur par demi-groupe <b>OU</b> en grand groupe avec le binôme de formateurs (au choix)
Matériel :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT « Les outils de gestion de conflit »</li> <li>• Vidéos « La Méthode DESC – 1 » et « La Méthode DESC 2 »</li> <li>• Vidéoprojecteur</li> <li>• Feuilles de paper board</li> <li>• Feuilles de scénlettes</li> <li>• Feuilles d'observation</li> </ul>

### Préparation

Les formateurs sont invités à relire le module « Analyse d'un conflit » en amont de l'animation de celui-ci, afin de se remémorer ce qui a pu être dit précédemment.

## Plan détaillé

- 1. Introduction et présentation des objectifs (5')**
  - Présentation des objectifs et du module
- 2. Rappel du module « Analyse d'un conflit » (5')**
  - Rappel principalement de la définition et des différents types de conflit existant, en s'appuyant sur les affichages du module
- 3. Présentation de la méthode DESC (25')**
  - Projection de la vidéo présente ici : <http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsGestionDeConflit/LaMethodeDESC-1.mp4> (5')
  - Débrief de la vidéo par les volontaires en répondant aux questions suivantes : qu'avez-vous vu ? Que s'est-il passé dans cette vidéo, étape par étape ? (5')
  - Reprise par les formateurs en synthétisant ce qui a été dit, et en présentant les 4 étapes de la méthodes DESC : Décrire les faits, Exprimer ses sentiments et/ou sa position, Spécifier des solutions, Conclure de manière positive. (15')
- 4. Mise en situation 1, analyse et apport : le modèle de l'oignon (30')**
  - Déroulé de la scénette (10')
  - Remerciements et demander leurs ressentis aux acteurs sur la scénette jouée (5')
  - Demander aux autres volontaires ce qu'il s'est passé et s'ils ont pu repérer les étapes de la méthode DESC (5')
  - Présentation du modèle de l'oignon (10')
- 5. Pause (15')**
- 6. Mise en situation 2, analyse et apport : l'échelle de communication (25')**
  - Déroulé de la scénette (10')
  - Remerciements et demander leurs ressentis aux acteurs sur la scénette jouée (5')
  - Demander aux autres volontaires ce qu'il s'est passé et s'ils ont pu repérer les étapes de la méthode DESC (5')
  - Présentation de l'échelle de communication (5')
- 7. Ressources, ouverture et conclusion (15')**
  - Quelles ressources ? Les ressources de la DCC, les ressources personnelles (cf Insertion locale) (5')
  - Conclusion (5')
    - « Parce que chaque personne est unique (...), il ne peut y avoir de méthode uniforme pour gérer des conflits. Aucune méthode n'est valable pour tous les individus, aucune méthode n'est pertinente pour tous les conflits et ce qui a donné de bons résultats hier pourra s'avérer inefficace demain. » (Deutsh, « Les névroses, l'homme et ses conflits »).
  - Objectifs et ouverture (5')
    - Proposition d'un module sur l'écoute active et la CNV pendant les ateliers optionnels (si ateliers optionnels non passés)

### 13.1 Introduction et présentation des objectifs (5 mn) – Slides 1, 2

Présenter les objectifs du module :

- Identifier et expérimenter une méthode de prévention et de gestion de conflit,
- Identifier que la communication est souvent le premier outil de prévention d'un conflit

L'objectif de ce temps et de proposer une méthode de prévention et de gestion de conflit. Il en existe beaucoup sur Internet, libre à chacun de s'auto-documerter sur la question ensuite. Cette méthode est donc aussi utile pour gérer et désamorcer un conflit, que pour le prévenir, dès lors qu'on sent qu'une situation commence à se tendre. Cependant, la méthode telle qu'elle va être présentée reste évidemment à adapter : à soi, à son interlocuteur, à la situation, au contexte (notamment interculturel). Il est aussi important de se dire que lorsqu'on s'apprête à utiliser cette méthode, il faut au préalable avoir pris suffisamment de recul à propos du conflit et l'aborder le plus sereinement possible.

### 13.2 Rappel de ce qui s'est dit lors du précédent module « Analyse d'un conflit » (5 mn) – Slide 3

Les formateurs demandent aux volontaires ce dont ils se souviennent du module « Analyse d'un conflit ». On reprendre la définition du conflit (« Le conflit est une différence entre deux ou davantage de personnes se caractérisant par des tensions, des émotions, des désaccords et des polarisations. ») restée affichée depuis le module, ainsi que les différents types de conflits.

### 13.3 Présentation de la méthode DESC (25 mn) – Slides 4, 5, 6 (et 7)

#### Projection de la vidéo « La méthode DESC – 1 » (5 mn) (Slide 4)

Les formateurs introduisent la vidéo en expliquant qu'une situation simpliste de conflit va leur être présentée. Une méthode de résolution de conflit y est utilisée. Elle comporte 4 étapes, il faut donc repérer ces 4 étapes au cours de la vidéo.

La vidéo est ici :

<http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsDeGestionDeConflit/LaMethodeDESC-1.mp4>.

Elle est aussi sur la clé USB du formateur.

#### Débrief de la vidéo (5 mn) (Slide 5)

À la fin de la vidéo, préciser que cette vidéo est évidemment caricaturale. Les formateurs posent les questions suivantes aux volontaires :

- Qu'avez-vous vu ?
- Que s'est-il passé dans cette vidéo, étape par étape ?

Les formateurs pourront, au préalable, avoir positionné 4 feuilles de paper board reprenant les 4 étapes de la méthode DESC. Les formateurs pourront noter, sur chaque feuille, les éléments correspondant à chaque étape de la méthode.

Si on sent que les volontaires n'y arrivent pas, il ne faut pas hésiter à poser des questions davantage ciblées :

- Que se passe-t-il au début de la vidéo ? Que font les deux protagonistes ? Sur quoi échangent-ils ?
- Que se passe-t-il ensuite ? Quel message le personnage qui dit « Je n'ai pas d'assurance » et « Je risque de perdre mon permis et ma famille » essaie-t-il de faire passer à son interlocuteur ?
- Que se passe-t-il lorsqu'un des deux personnages dit « Je propose de régler cette situation

à l'amiable » ? Quel est son but ? Pourquoi fait-il cela ?

- Que dégagent les deux personnages lorsqu'ils se serrent la main à la fin de la vidéo ?  
Qu'est-ce que chacun tire de la situation ?

### Reprise, synthèse et présentation de la méthode DESC (15 mn) (Slide 6)

Les formateurs reprennent ce que les volontaires ont pu remonter sur chacune des parties. Ils synthétisent et résument en présentant chaque étape de la méthode, si possible en s'appuyant sur ce que les volontaires ont pu dire et identifier de la vidéo :

- **D comme Décrire les faits.**

Il s'agit tout d'abord de décrire les faits en se basant sur des éléments concrets et observables inhérents à la situation posant problème. L'objectivité est ici essentielle. Il est crucial de ne pas poser de jugement sur la personne. Si on est tenté de juger, il faut analyser les arguments qui poussent à émettre ce jugement. Ce sont ces éléments-là qui doivent être exposés et non les sentiments personnels.

Par ailleurs, s'il est important d'être précis et factuel dans la description, il l'est tout autant de savoir exposer la situation de manière simple.

- **E comme Exprimer ses émotions, sa position.**

Une fois les faits décrits, il s'agit de verbaliser les émotions que la situation fait émerger en soi : joie, colère, tristesse, peur, surprise, dégoût (émotions dites primaires). Mettre un nom sur ce qu'on ressent et l'exprimer donne de la sincérité au dialogue et instaure un climat de confiance, propice au retour à la sérénité.

On peut aussi parler de sa position, autrement dit du rôle joué dans la situation donnée ou des missions et responsabilités qui nous sont confiées et en quoi la situation peut nous mettre en difficulté. Dans ce cas, il est important de veiller à ne pas tomber dans la plainte.

- **S comme Spécifier des solutions.**

Cette troisième phase consiste à trouver des solutions, des actions à mettre en place afin que la situation s'améliore et/ou que le problème ne se reproduise plus à l'avenir. Il s'agit de répondre à la question : « Comment améliorer les choses ? ».

Les propositions doivent être constructives : claires, précises, réalistes et réalisables. Il ne s'agit pas de demander l'impossible.

- **C comme Conclure de manière positive.**

L'objectif est ici de présenter les conséquences positives qu'un changement de comportement ou un problème résolu provoquerait, mais également les inconvénients qu'un *statu quo* induirait, tant sur le plan individuel que collectif.

### Possibilité de projeter la vidéo « La méthode DESC - 2 » (Slide 7)

La seconde vidéo est en tout point similaire à la première, si ce n'est qu'elle met le focus sur chaque partie de la méthode. Cela peut permettre aux volontaires de bien visualiser l'évolution de la mise en place de la méthode DESC.

La vidéo est ici :

<http://drive.learning-dcc.org/StagePartir/OutilsGestionDeConflit/LaMethodeDESC-2.mp4>

ou sur la clé USB du formateur.

Avant la pause, expliquer rapidement qu'en deuxième partie du module seront jouées deux scénlettes (sur le même mode que celle jouée dans le module « Analyse d'un conflit »). Demander 4 participants volontaires, et prendre le temps de leur présenter leur rôle respectif pendant la pause.

## 13.4 Mise en situation 1 et apport : le modèle de l'oignon (30 mn) – Slides 8, 9

Introduire le temps suivant en expliquant rapidement que vont être jouées deux scénettes (sur le même mode que celle jouée dans le module « Analyse d'un conflit »). Demander tout d'abord à deux participants volontaires, et prendre le temps de leur présenter leur rôle respectif.

### Préparation et briefing, puis déroulé de la scénnette (10 mn) (Slide 8)

Le formateur donne une feuille de rôle à 2 volontaires qui se sont désignés pour être acteurs. Il les invite à la lire et à bien comprendre les enjeux de leur personnage (= 5 min pour s'approprier le texte en dehors de la salle sans se parler – on peut leur préciser qu'ils peuvent lors de la mise en situation rajouter/inventer de nouveaux éléments s'ils le jugent nécessaire – c'est une improvisation et tout est possible !).

Pendant ce temps, les feuilles d'observation sont distribuées à tous les autres participants qui, en tant qu'observateurs, sont invités à prendre des notes durant la confrontation. On leur explique leur rôle (pouvoir retracer les différentes étapes de l'échange) et le support proposé (grille d'observation). Ils doivent noter les faits (déroulement de la discussion), le ressenti des personnages, mais également les différentes étapes de la méthode DESC qu'ils auront pu relever.

Les participants sont disposés en U et les 2 acteurs jouent à l'extrême. Le formateur prend aussi des notes (souvent les observateurs oublient car ils sont concentrés sur la scène !).

La mise en situation dure entre 5 et 10 minutes, en fonction de ce qui sort de la confrontation.

### Retour des volontaires-acteurs (5 mn) (Slide 8)

On sort de la mise en situation en remerciant les acteurs pour leur performance et en précisant que la façon de jouer n'est pas représentative de leur manière de réagir « dans le réel » (important si la scène a été un peu violente.)

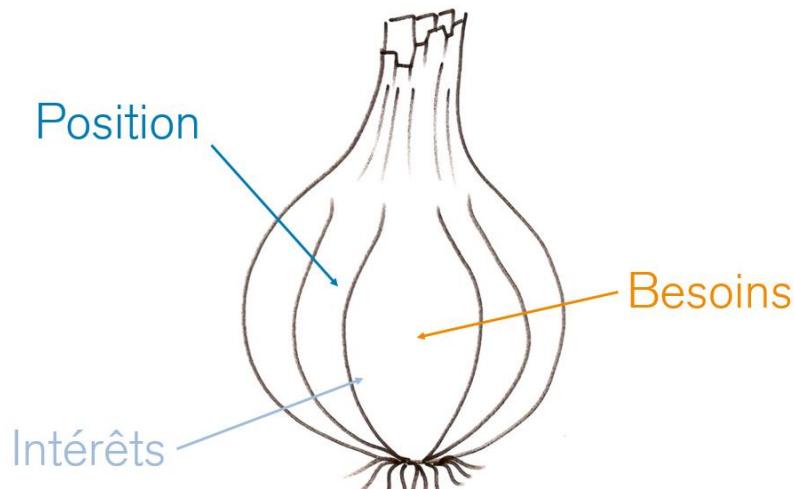
On demande ensuite aux volontaires-acteurs de dire ce qu'ils ont ressenti, comment ils ont vécu le conflit joué.

### Interroger les volontaires-observateurs (5 mn) (Slide 8)

En s'appuyant sur ce qu'ils auront pu noter, demander aux volontaires-observateurs ce qu'ils auront observé. Les formateurs peuvent reprendre les étapes de la méthode DESC pour aider les volontaires à formaliser ce qui s'est passé.

### Synthèse : présentation du modèle de l'oignon (10 mn) (Slide 9)

Expliquer que dans un conflit, chaque protagoniste est un oignon. Le formateur projette l'oignon et détaille les 3 thèmes, depuis la position jusqu'aux besoins.



Le modèle de l'oignon

- **Position** : déclaration de quelqu'un, c'est sa façon de se situer. Il s'agit du point de vue formulé publiquement par une personne. Cela peut également être considéré comme sa demande. La position est un « bouclier » avec lequel on se plonge dans la bataille. C'est à la fois ce qui est le plus visible, mais aussi ce contre quoi l'adversaire bute. Peut être exprimé par « je veux que tu » ou « je ne veux pas ».
- **Intérêt** : ce qui est avantageux pour quelqu'un, son but « utile » ou « ce que je veux vraiment ». L'intérêt se trouve derrière la position et exprime ce que nous voulons vraiment réaliser.
- **Besoins** : éléments nécessaires pour vivre, fondamentaux et non négociables, ou « ce dont j'ai besoin ». Ils sont au cœur du conflit mais sont rarement exprimés comme tels dans une discussion, surtout si elle est violente.

Connaitre les besoins des acteurs est donc la première étape à franchir pour ensuite y répondre et trouver ainsi des solutions au conflit. Bien souvent, les besoins ne peuvent être exprimés que lorsque s'est instauré un climat de confiance dans lequel la compréhension et l'empathie jouent un rôle central.

Un conflit, c'est donc la confrontation de 2 oignons. Chaque couche de l'oignon permet d'aller un peu plus loin dans la compréhension de la situation. La première chose que l'on peut observer, ce sont les positions divergentes des protagonistes. En « creusant » davantage, des intérêts distincts voire opposés peuvent être dégagés. Au centre du conflit, se trouvent les besoins de chacun des acteurs.

Pour chercher une solution à un conflit, mettre en lumière la position ou l'intérêt de chacun des protagonistes n'est souvent pas suffisant. Les positions ne sont souvent que des projections et, de même que les intérêts, ils peuvent se modifier dans le temps sans pour autant mettre fin au conflit. Il faut éplucher l'oignon jusqu'aux besoins pour trouver une porte d'entrée et transformer le conflit de façon durable. Cependant, on n'a pas toujours la volonté ou il n'est pas toujours possible de répondre aux besoins de l'autre.

Dans le cadre de la méthode DESC, avoir conscience de ses propres besoins pourra permettre d'exprimer ses émotions, sa position. Avoir conscience des besoins de l'autre permettra de spécifier des solutions dans lesquelles chaque partie engagée s'y retrouvera et ne se sentira pas lésée.

Il est aussi important de rappeler à ce moment le lien avec l'iceberg : le besoin, le cœur de l'oignon, correspond à la partie immergée de l'iceberg, ce dont on n'a pas forcément conscience mais qui vient nous toucher au cœur de nos valeurs. Il faut donc suffisamment se connaître et être honnête avec soi-même pour identifier ses besoins et toucher peut-être au cœur du conflit.

**Pause de 15 minutes (Slide 10)**

(pouvant être réduite à 10 mn si besoin)

### 13.5 Mise en situation 2 et apport : la communication dans le conflit (25 mn) – Slides 11, 12

**Préparation et briefing, puis déroulé de la scénnette (10 mn) (Slide 11)**

Le formateur donne une feuille de rôle à 2 volontaires qui se sont désignés pour être acteurs. Il les invite à la lire et à bien comprendre les enjeux de leur personnage (= 5 min pour s'approprier le texte en dehors de la salle sans se parler – on peut leur préciser qu'ils peuvent lors de la mise en situation rajouter/inventer de nouveaux éléments s'ils le jugent nécessaire – c'est une improvisation et tout est possible !).

Pendant ce temps, les feuilles d'observation sont distribuées à tous les autres participants qui, en tant qu'observateurs, sont invités à prendre des notes durant la confrontation. On leur explique leur rôle (pouvoir retracer les différentes étapes de l'échange) et le support proposé (grille d'observation). Ils doivent noter les faits (déroulement de la discussion), le ressenti des personnages, mais également les différentes étapes de la méthode DESC qu'ils auront pu relever.

Les participants sont disposés en U et les 2 acteurs jouent à l'extrême. Le formateur prend aussi des notes (souvent les observateurs oublient car ils sont concentrés sur la scène !).

La mise en situation dure entre 5 et 10 minutes, en fonction de ce qui sort de la confrontation.

**Retour des volontaires-acteurs (5 mn) (Slide 11)**

On sort de la mise en situation en remerciant les acteurs pour leur performance et en précisant que la façon de jouer n'est pas représentative de leur manière de réagir « dans le réel » (important si la scène a été un peu violente.)

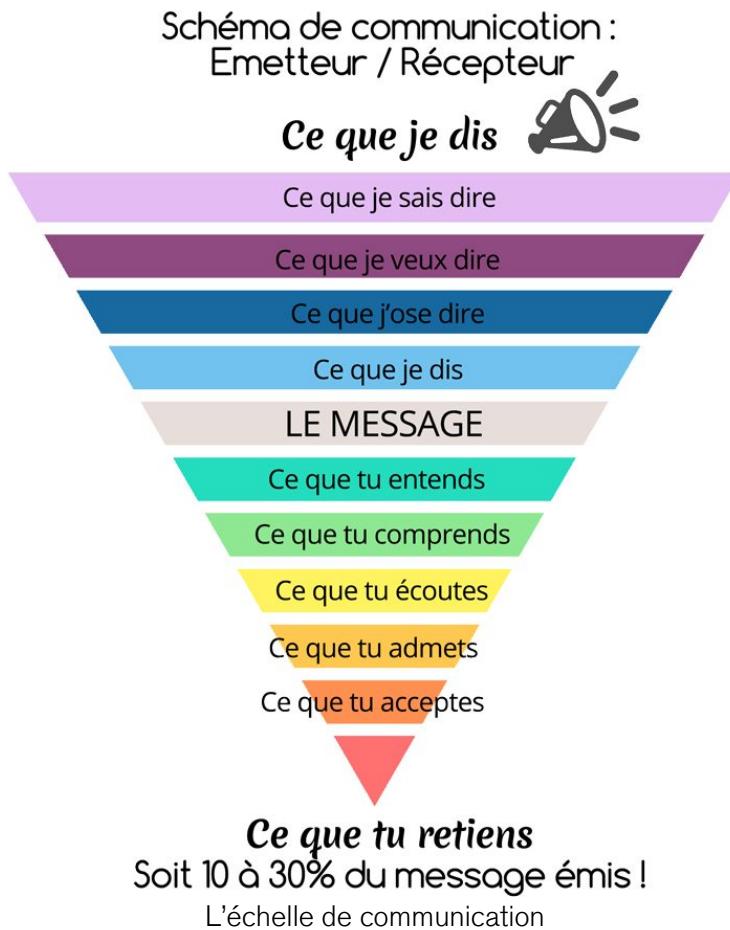
On demande ensuite aux volontaires-acteurs de dire ce qu'ils ont ressenti, comment ils ont vécu le conflit joué.

**Interroger les volontaires-observateurs (5 mn) (Slide 11)**

En s'appuyant sur ce qu'ils auront pu noter, demander aux volontaires-observateurs ce qu'ils auront observé. Les formateurs peuvent reprendre les étapes de la méthode DESC pour aider les volontaires à formaliser ce qui s'est passé.

**L'échelle de communication (5 mn) (Slide 12)**

Présenter le schéma sur l'échelle de communication. Bien avant qu'on ne commence à s'exprimer, on a déjà en tête ce qu'on veut dire. Il y a, avant que les mots ne sortent de notre bouche, ce qu'on sait dire, ce qu'on veut dire, ce qu'on ose dire et, enfin, le message. Il peut donc y avoir une distorsion entre le message qu'on avait en tête et ce qu'on exprime au final.



Du côté du récepteur, on peut se demander ce qu'il entend du message et ce qu'il en retient. Lui aussi va faire un cheminement suite à ce qu'on vient de lui exprimer. Il va donc d'abord entendre, comprendre, écouter, admettre et enfin accepter le message délivré. En fonction de son état, de son ressenti, de la situation dans laquelle on est et évidemment de sa culture, il risque au final de ne retenir que 10 à 30% du message envoyé !

La communication est souvent le premier nœud d'un conflit. De manière générale et encore plus dans une situation de conflit, il est donc nécessaire de s'assurer que le message qu'on souhaitait faire passer a bien été reçu et compris par son interlocuteur, quitte à lui faire reformuler.

### 13.6 Ressources, ouverture et conclusion (15 mn) – Slides 13, 14, 15

#### Quelles ressources ? (5 mn) (Slide 13)

- Les ressources externes et internes :

Les formateurs rappellent aux volontaires qu'ils ont beaucoup de ressources, autant en eux qu'autour d'eux, sur lesquelles ils peuvent s'appuyer en cas de difficulté : la DCC via leur chargé de zone ou leur chargé de mission, leur entourage (ici et/ou là-bas), leurs passions et hobbies (lecture, sport, film...).

Les formateurs rappellent également qu'il ne faut pas s'isoler dans ce genre de situation. L'isolement coupe la communication, et l'absence de communication donne souvent au conflit une place beaucoup plus importante qu'il ne devrait avoir. Le lien peut être fait avec le module « Insertion locale » mais aussi le module « Analyse d'un conflit ».

#### Ouverture (5 mn) (Slide 14)

## SE POSITIONNER DANS UN CONFLIT

Conclure en rappelant aux volontaires que l'interculturel ajoute une couche de difficultés dans la communication et encore plus lorsqu'il y a conflit.

S'assurer que le message qu'on souhaite faire passer est tout aussi important que s'assurer que le message qu'on a cru comprendre était bien à comprendre comme cela. Reformuler et faire reformuler peut parfois donner la sensation d'une perte de temps, mais cela peut aussi avoir l'effet de sauver de situations complexes.

Dire enfin aux volontaires la citation suivante : « Parce que chaque personne est unique (...), il ne peut y avoir de méthode uniforme pour gérer des conflits. Aucune méthode n'est valable pour tous les individus, aucune méthode n'est pertinente pour tous les conflits et ce qui a donné de bons résultats hier pourra s'avérer inefficace demain. ». Cette citation de Morton DEUTSCH, psychologue et pionnier notamment dans le domaine de la résolution de conflit, montre bien que chaque situation est unique et qu'aucune ne se ressemble. Les personnes jouent, le climat aussi, le dernier message reçu, les habits portés... Absolument tout rentre en ligne de compte ! L'adaptabilité, la souplesse et la patience sont donc des armes à avoir avec soi et qu'il ne faudra pas hésiter à utiliser.

### Conclusion et objectifs (5 mn) (Slide 15)

En terminant le module, il sera important de :

- Revenir sur les objectifs annoncés, pour que chacun prenne le temps de faire le point pour lui-même vis-à-vis de ces objectifs
- S'assurer qu'il ne reste pas de questions sur le conflit.

## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT – ANNEXE 2: FEUILLE DE RÔLE CAS 1

### SCÉNETTE N°1

**Consigne :** Voici une situation de conflit : vous allez devoir jouer une rencontre entre un volontaire et un partenaire (deux hommes, deux femmes ou un homme et une femme). Vous tenterez de mettre en place la méthode DESC, avec un partenaire qui jouera le jeu.

**Départ :** Un volontaire, présent depuis plus de deux mois au sein de la communauté, est sorti dîner dans un quartier voisin de celui où il habite. A son retour après minuit, le responsable de la communauté dans laquelle il vit lui dit qu'il est très déçu de son comportement, qu'il pensait qu'il allait respecter l'interdiction de sortie après 20h du quartier pour des raisons sécuritaires. Après la nuit, le volontaire et le responsable de la communauté se retrouvent pour échanger sur le sujet, juste après le petit déjeuner.

**Contexte :** Le volontaire est positionné sur une mission d'enseignement. Il est logé non loin de son lieu de mission, au sein d'une communauté religieuse, tout en ayant une certaine autonomie puisqu'il peut sortir à son bon vouloir sans pour autant suivre le rythme de la communauté. Dès son arrivée, le responsable de la communauté a expliqué au volontaire que le quartier où ils sont n'est pas très sécuritaire, surtout en soirée. Il lui donc été explicitement demandé de ne jamais rentrer après 20 heures, ou de s'organiser pour ne pas dormir sur place.

**Vous êtes le volontaire : voici le descriptif du contexte et de l'état d'esprit du personnage.**

Cela fait déjà deux mois que vous êtes sur place. Globalement, tout se passe bien. Mais vivre au sein d'une communauté n'est pas aussi simple que ce que vous imaginiez. Le rythme n'est pas difficile puisque la communauté est très souple, mais vivre seul, et rentrer tous les soirs tout seul chez soi n'est pas facile. D'autres volontaires sont dans un autre quartier de la ville. Vous les avez déjà vu plusieurs fois, et avez dormi à quelques reprises chez l'un d'eux. Mais même si l'accueil est chaleureux, cela reste peu pratique. Sortir en soirée reste donc un souffle pour vous, et puis le responsable de la communauté vous dit que ce n'est pas très sécuritaire le soir mais réellement, vous ne vous êtes jamais senti en danger...

### SCÉNETTE N°1

**Consigne :** Voici une situation de conflit : vous allez devoir jouer une rencontre entre un volontaire et un partenaire (deux hommes, deux femmes ou un homme et une femme). Le volontaire en face de vous tentera de mettre en place la méthode DESC, à laquelle vous répondrez de manière positive.

**Départ :** Un volontaire, présent depuis plus de deux mois au sein de la communauté, est sorti dîner dans un quartier voisin de celui où il habite. A son retour après minuit, le responsable de la communauté dans laquelle il vit lui dit qu'il est très déçu de son comportement, qu'il pensait qu'il allait respecter l'interdiction de sortie après 20h du quartier pour des raisons sécuritaires. Après la nuit, le volontaire et le responsable de la communauté se retrouvent pour échanger sur le sujet, juste après le petit déjeuner.

**Contexte :** Le volontaire est positionné sur une mission d'enseignement. Il est logé non loin de son lieu de mission, au sein d'une communauté religieuse, tout en ayant une certaine autonomie puisqu'il peut sortir à son bon vouloir sans pour autant suivre le rythme de la communauté. Dès son arrivée, le responsable de la communauté a expliqué au volontaire que le quartier où ils sont n'est pas très sécuritaire, surtout en soirée. Il lui donc été explicitement demandé de ne jamais rentrer après 20 heures, ou de s'organiser pour ne pas dormir sur place.

**Vous êtes le partenaire : voici le descriptif du contexte et de l'état d'esprit du personnage.**

Chaque fois, c'est la même chose... Quand un volontaire arrive, vous lui expliquez que « non, il ne peut pas sortir après 20 heures parce que c'est dangereux. » Mais décidément, ces volontaires ils en font qu'à leur tête... Et une fois de plus, en voilà un qui n'a pas respecté la consigne. Le positif dans tout ça, c'est que ce n'est pas arrivé dès le premier mois... Et d'un autre côté, il a quand même passé plusieurs nuits en dehors de la communauté. Ce n'est quand même pas parce que vous lui avez dit qu'il pouvait le faire qu'il fallait qu'il le fasse autant ! Bref, il va falloir recadrer un volontaire, une fois de plus...

**Contrainte interculturelle :** Dans votre culture, on ne dit jamais non. Vous devrez trouver des dérivations pour refuser les propositions qui vous seront faites.

## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT – FEUILLE D’OBSERVATION

### SCÉNETTE N°2

**Consigne :** Voici une situation de conflit : vous allez devoir jouer une rencontre entre un volontaire et un partenaire (deux hommes, deux femmes ou un homme et une femme).

**Départ :** Un volontaire a la mission de délivrer les salaires à une quinzaine d’employés d’une structure. Après 6 mois où tout s’est bien passé avec le directeur, celui-ci vient le trouver pour lui demander de payer en avance et en espèces Michel, salarié depuis plus de 10 ans, en prélevant une partie importante de la caisse. En conséquence, les autres membres de l’équipe ne recevront pas l’intégralité de leur salaire le mois prochain.

**Contexte :** Pour la première fois, le partenaire accueille un volontaire au sein de la structure. Il y a un réel besoin de cadrage d’un point de vue financier, d’autant que la structure a beaucoup grossi ces derniers temps. De ce fait, il y a un réel besoin de structuration et d’organisation. Lors des échanges entre le volontaire et le partenaire, l’objet de la mission a justement bien été mis au clair. A son arrivée, le volontaire est allé vers le partenaire pour se remettre d’accord sur ce sujet. Chacun est ressorti avec en tête l’objectif de « remettre de l’ordre dans la structure, notamment d’un point de vue administratif et financier ».

**Vous êtes le volontaire : voici le descriptif du contexte et de l’état d’esprit du personnage.**

Vous l’avez attendu cette mission ! Presqu’un an après la session Choisir, on vous a enfin appelé pour une mission qui vous correspondait parfaitement. Le contact passe très bien avec le partenaire, ainsi qu’avec tous les salariés de la structure. Vous êtes appréciés, et en deux mois vous avez déjà été invité à plusieurs fêtes familiales. Mais la demande qui vous est faite vous laisse perplexe. De plus, vous avez le sentiment que le responsable de la structure ne vous dit pas tout...

---

### SCÉNETTE N°2

**Consigne :** Voici une situation de conflit : vous allez devoir jouer une rencontre entre un volontaire et un partenaire (deux hommes, deux femmes ou un homme et une femme). Le volontaire pourra mettre en place la méthode DESC, s’il le souhaite. De votre côté, vous n’y répondrez pas forcément favorablement, n’ayant pas tous les éléments et cette méthode ne faisant pas partie de votre culture.

**Départ :** Un volontaire a la mission de délivrer les salaires à une quinzaine d’employés d’une structure. Après 6 mois où tout s’est bien passé avec le directeur, celui-ci vient le trouver pour lui demander de payer en avance et en espèces Michel, salarié depuis plus de 10 ans, en prélevant une partie importante de la caisse. En conséquence, les autres membres de l’équipe ne recevront pas l’intégralité de leur salaire le mois prochain.

**Contexte :** Pour la première fois, le partenaire accueille un volontaire au sein de la structure. Il y a un réel besoin de cadrage d’un point de vue financier, d’autant que la structure a beaucoup grossi ces derniers temps. De ce fait, il y a un réel besoin de structuration et d’organisation. Lors des échanges entre le volontaire et le partenaire, l’objet de la mission a justement bien été mis au clair. A son arrivée, le volontaire est allé vers le partenaire pour se remettre d’accord sur ce sujet. Chacun est ressorti avec en tête l’objectif de « remettre de l’ordre dans la structure, notamment d’un point de vue administratif et financier ».

**Vous êtes le partenaire : voici le descriptif du contexte et de l’état d’esprit du personnage.**

Lors de vos échanges avec le volontaire, tout s’est très bien passé ! Celui-ci est justement très volontaire : il apporte son aide sans jugement, de manière très pédagogique et avec diplomatie. Mais quand Michel est venu vous annoncer qu’il allait devoir se faire opérer et que les frais médicaux seraient à sa charge, cela vous a mis en difficulté... D’autant plus que Michel ne souhaite pas qu’on change vis-à-vis de lui ou ressentir de la pitié de la part de ses collègues ou du volontaire. Vous avez donc fait le choix de ne rien dire et de rester évasif sur ses problèmes de santé, tout en lui promettant de l’aider dans ses soucis financiers.

**Contrainte interculturelle :** dans votre culture, on prend toujours le temps de la réflexion. De ce fait, vous attendez au moins 5 secondes avant de prendre la parole.

## LES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT – FEUILLE D'OBSERVATION

Scénette 1		Scénette 2	
Les faits	Le ressenti des personnages	Les faits	Le ressenti des personnages
La méthode DESC : comment est-elle mise en place ?		La méthode DESC : comment est-elle mise en place ?	
D : décrire les faits	E : exprimer ses émotions	D : décrire les faits	E : exprimer ses émotions
S : spécifier des solutions	C : conclure de manière positive	S : spécifier des solutions	C : conclure de manière positive
Autres remarques :		Autres remarques :	